

Ankenævnet *for* Forsikring

Den 5. november 2025 blev i sag nr. 103107:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

mod

Alm. Brand Forsikring A/S
Midtermolen 7
2100 København Ø

afsagt

k e n d e l s e :

Forsikringstageren har bilforsikring. I klageskema af 19/2 2025 klageren bl.a. anført:

"Kort redegørelse for sagen

Jeg melder min bil stjålet fredag d. 11/10-2024, da jeg efter endt arbejde på ... konstaterer at min bil er væk. Jeg kontakter politiet og anmelder tyveriet og anmelder ligeledes tyveriet til Alm. Brand. Alm. Brand beder mig fremsende tyverianmeldelse og tyverierklæring, som jeg udfylder efter bedste evne og fremsender. Jeg fremsender derudover politianmeldelse, synsrapport, udstyrsliste, kvitteringen for nye nøgler samt 2 nøgler til bilen og registreringsattest pr. brev. Efter ca. 1 uge bliver jeg kontaktet af ... Politi som fortæller at mine nummerplader er blevet indleveret til dem som hittegods efter at være blevet fundet på ... Politiet har oplyst mig at oplysninger herpå har journal nummer ...

Jeg modtager afgørelsen fra Alm. Brand pr. mail d. 20/11-2024, hvor de afviser at yde erstatning, med begrundelsen:

1. At jeg som kunde har bevisbyrden og ikke har tilstrækkeligt sandsynliggjort at bilen er blevet stjålet.
2. At der er divergerende oplysninger om bilens nøgler.
3. At det er usandsynligt at en tyv ville gøre sig de forberedelser at stjæle bilen pga. startspærre og bilens værdi.

Det har jeg klaget over med følgende begrundelse:

1. Jeg er meget uforstående overfor hvordan jeg, skal kunne bevise at min bil er blevet stjålet? Jeg har efter bedste evne svaret på alle de spørgsmål Alm. Brand har stillet mig og været i dialog med politiet om hvordan jeg skulle forholde mig i sagen. Politiet har oplyst mig om, at det er Politiet der står for efterforskning af sagen. Jeg er på intet tidspunkt blevet oplyst om, at jeg selv har ansvaret for at undersøge sagen og finde ud af hvordan bilen er blevet stjålet. Dette tænker jeg ville have været en væsentlig information at give tidligt i forløbet, da mine muligheder for at undersøge

ge noget er rimelig besværliggjort af at der er gået 40 dage fra tyveriet til jeg modtager afgørelsen i sagen. I mine forsikringsbetingelser står der at min kaskoforsikring dækker tyveri. Der står intet om, at den ikke dækker hvis bilen har startspærre. Der står ej heller her, at jeg som forsikringstager i tilfælde af tyveri, har bevisbyrden.

2. Jeg forstår ikke på hvilket grundlag at Alm. Brand vurderer, at de oplysninger værkstedet og jeg har givet Alm. Brand, er forskellige. Bilen har fået lavet 2 nye nøgler i februar 2024, da de 2 nøgler jeg havde ikke virkede længere. Værkstedet oplyste mig at det infrarøde signal i nøglerne til bilen var gået i stykker. Værkstedet foreviser mig de to gamle nøgler, som bevis på at de har lavet to nye, og efterfølgende aftaler vi at værkstedet kasserer de gamle nøgler, da de ikke virker længere. Værkstedet har efterfølgende oplyst mig om, at de har oplyst til Alm. Brand at de ikke kan huske hvad der er sket med nøglerne, da de dagligt laver mange nøgler og at det er længe siden nøglerne er blevet lavet.

3. At Alm. Brand vurderer at det er omstændigt at stjæle en bil med startspærre, har jeg ikke nogen viden om. Jeg er ydermere ikke bekendt med at der er kommet oplysninger frem omkring hvordan bilen er blevet stjålet. Så medmindre politiet har oplyst Alm. Brand, noget andet, end de har oplyst mig, er jeg undrende overfor hvordan Alm. Brand kan vurdere på hvilken måde bilen er blevet fjernet fra parkeringspladsen på mit arbejde?

Alm. Brand vurderer at bilen er gammel med beskeden værdi, og derfor ikke tyvetækkelig. Jeg kan ikke se hvordan jeg skal være i stand til at vurdere til hvilken værdi folk er villige til at stjæle for. Taksatoren har vurderet bilen til 190.000,-, hvilket i min verden ikke er en beskeden værdi. Bilen havde, trods dens alder, meget unikt ekstra udstyr. Efter politiets udsagn er det ikke utænkeligt, at udstyr i god stand som fælge, sæder mm. sælges, som erstattes med billigere dele, hvorefter bilen sælges i udlandet.

Alm. Brand afviser igen sagen d. 28. januar 2025 med samme begrundelser.

Jeg er ved gennemgang af dokumenterne blevet opmærksom på, at jeg har lavet en fejl på udfyldelsen af skades/tyveri-anmeldelsen. Jeg har under spørgsmålet 'Befandt køretøjet sig i aflåst bygning/indhegning' krydset 'Ja', men jeg har misforstået spørgsmålet. Min bil var aflåst på parkeringspladsen på mit arbejde, men selve parkeringspladsen er ikke aflåst og/eller afspærret. Dette har jeg også oplyst Alm. Brand om.

Hvad vil du konkret opnå hos selskabet?

Jeg forventer at Alm. Brand yder erstatning for min bil, som der står i mine forsikringsbetingelser at de gør ved tyveri og røveri."

Selskabet har den 23/4 2025 til nævnet bl.a. redegjort for sagsforløbet og afgørelsen således:

"Der klages over, at Alm. Brand Forsikring har afvist forsikringsdækning for det af klageren anmeldte tyveri af sin bil.

Efter gennemgang af klagen fastholder selskabet, at der ikke er dækning, da selskabet fortsat er af den opfattelse, at klageren ikke har dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed.

Sagens forløb

Klageren har tegnet forsikring med kaskodækning for sin [eksklusivt bilmærke] fra 2010 hos selskabet. Police og betingelser er fremlagt som **bilag A**.

Selskabet modtog telefonisk anmeldelse fra klageren den 11. oktober 2024, hvor klageren anmeldte tyveri af sin bil den pågældende nat fra en parkeringsplads i nærheden af sit arbejde, mens han var ...

Selskabet bad herefter klageren udfylde en skriftlig anmeldelse.

Selskabet modtog herefter anmeldelse, udstyrsliste, seneste synsrapport samt kvittering for politianmeldelse fra klageren. Dokumenterne er fremlagt af klageren som bilagene 'Tyverianmeldelse og tyverierklæring', 'Udstyrsliste', 'Synsrapport' samt 'Politianmeldelse'.

Selskabet modtog endvidere registreringsattest samt to nøgler til bilen.

Billede af nøglerne er fremlagt som **bilag B**.

På billedet ses det ene nøglesværd med ...-logo, mens det andet er uden.

Klageren har oplyst, at bilen har holdt parkeret ved ... næsten hver nat, da han arbejder som ... I fra kl. 19 aften til kl. 7 om morgenen. Det er også herfra, at bilen blev stjålet.

Klageren har endvidere oplyst, at han fik udskiftet sine to nøgler til bilen i starten af januar 2024, da begge nøgler havde 'mistet signal' og pludselig ikke længere virkede. Klageren opdagede dette, da han en dag ikke kunne starte bilen, da han skulle hjem fra arbejde. Bilen blev transporteret med SOS til [værksted], hvor det blev konstateret, at det var nøglen, der ikke længere virkede. Klageren fik lavet to nye (uautoriserede) nøgler hos [værksted]. På selskabets forespørgsel oplyste klageren, at værkstedet beholdt de to gamle nøgler, da de ikke virkede, hvorfor klageren kun havde to nøgler til bilen på tidspunktet for tyveriet.

Selskabet har kontaktet [værksted], hvor den medarbejder, som modtog bilen, har bekræftet, at de fik bilen indleveret i januar 2024, da den ikke kunne starte. Medarbejderen har forklaret til selskabet, at han efter nærmere undersøgelse konstaterede, at nøglen ikke virkede, da den havde mistet sit signal, og at han derfor bad klageren udlevere ekstranøglen. Ifølge oplysningerne var denne nøgle ubrugt, da fjernbetjeningen ikke virkede, men nøglen kunne ifølge medarbejderen uden problemer starte bilen.

Ved hjælp af den originale funktionsdygtige nøgle fik værkstedet herefter lavet to nøglekopier til klagerens bil.

På selskabets forespørgsel oplyste medarbejderen fra [værksted], at klageren fik udleveret begge de to gamle nøgler sammen med de to nye.

Efter flere forespørgsler fra selskabet har klageren oplyst, at han har haft bilen til salg. Screenshot af salgsannonce fra bilbasen.dk er fremlagt som **bilag C**. Det fremgår heraf, at annoncen var indrykket den 31. august 2024 – ca. halvanden måned før det anmeldte tyveri.

Efter en samlet vurdering af sagen afviste selskabet forsikringsdækning ved brev af 20. november 2024, idet det var selskabets opfattelse, at klageren ikke havde dokumenteret, at der var tale om et tyveri. Brevet er fremlagt som **bilag D**.

Selskabet modtog herefter en klage over afvisningen, som blev fastholdt af selskabets klageansvarlige.

Klage og svar herpå er fremlagt som bilag E og bilag F.

Herefter indbragte klageren sagen for Ankenævnet for Forsikring.

Selskabet fastholder sin vurdering

Selskabet skal overfor Ankenævnet for Forsikring fastholde, at der ikke er forsikringsdækning for klagerens anmeldte krav.

Det følger af almindelige forsikringsretlige principper, at det er klageren, som har bevisbyrden for rigtigheden og størrelsen af sit krav mod selskabet.

Det er selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettiget tyveri.

Klagerens bil, som er 14 år gammel, er monteret med fabriksny startspærre. For at omgås det pågældende startspærresystem, kræver det specielt mærke- og modelspecifikt udstyr og et indgående kendskab til dette udstyr samt bilens elektronik.

Bilens værdi anslås til under 200.000 kr.

Det har derfor efter selskabets opfattelse i udgangspunktet formodningen imod sig, at bilen er stjålet uden brug af nøgle.

Selskabet bemærker, at klageren havde bilen til salg på Bilbasen til 180.000 kr. den 31. august 2024 – ca. 1,5 måned før det anmeldte tyveri.

Selskabet bemærker endvidere, at klageren har oplyst, at han havde fået udskiftet bilens to nøgler, da ingen af nøglerne virkede.

Selskabet skal i den forbindelse bemærke, at det er nødvendigt at være i besiddelse af en original funktionsdygtig nøgle for at kunne lave en kopi, som kan omgå en startspærre. ... har – modsat klageren – oplyst, at de fik indleveret en funktionsdygtig nøgle, som de kunne bruge til at starte bilen, og som de kunne bruge til at lave de to kopier.

Selskabet mener, at det må kunne lægges til grund, at klageren var i besiddelse af en funktionsdygtig nøgle i januar 2024, hvor han fik lavet de to kopier.

Klageren har oplyst, at de to gamle nøgler blev hos [værksted], da de ikke virkede. [værksted] har dog oplyst, at de to gamle nøgler blev udleveret til klageren sammen med de nye nøgler.

Det er selskabets opfattelse, at det har formodningen imod sig, at [værksted] skulle have beholdt de to gamle nøgler til bilen, særligt den, som fortsat var funktionsdygtig.

Da klageren – udover eget udsagn – ikke har kunnet dokumentere, at nøglerne er destruerede, er det selskabets opfattelse, at det må lægges til grund, at der i hvert fald har været tre funktionsdygtige nøgler til bilen.

Selskabet har kun modtaget to nøgler fra klageren, som i øvrigt ikke er ens.

Henset til sagens samlede omstændigheder, herunder

- at bilen var til salg
- at den ikke var tyvetækkelig
- at kørsel uden nøgle kun kunne ske ved omgåelse af startspærre med specialudstyr
- at der er uoverensstemmende forklaringer fra klageren og værkstedet omkring, hvorvidt det var den ene eller begge nøgler, som ikke virkede
- at nøglekopierne kun kunne laves med en funktionsdygtig nøgle, hvorfor klageren må have været i besiddelse af en nøgle, der virkede
- at der er uoverensstemmende forklaringer fra klageren og værkstedet omkring, hvem der efter kopieringen af nøglerne fik de gamle nøgler i sin varetægt
- at det har formodningen imod sig, at værkstedet skulle have beholdt begge originale nøgler, særlig den funktionsdygtige nøgle
- at klageren ikke har dokumenteret, at de to gamle nøgler er destrueret
- og at det er overvejende sandsynligt, at der har været minimum tre funktionsdygtige nøgler til bilen, hvoraf klageren kun har udleveret to, som ikke var ens

er det selskabets opfattelse, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved tyveri og dermed har han ikke dokumenteret, at der er tale om en dækningsberettiget forsikringsbegivenhed."

Klageren har i kommentar af 10/5 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg har været i dialog med værkstedet, da jeg på ingen måder kan genkende forløbet omkring nøglerne, som Alm. Brand beskriver det. Det er første gang at Alm. Brand fremlægger denne uddybning omkring nøglerne for mig. Jeg er meget uforstående overfor, at jeg skulle have fået lavet to nye nøgler, hvis en af de nøgler jeg havde i forvejen virkede. Jeg afleverede ekstra nøglen til værkstedet, da værkstedet informerede mig om, at den formentlig heller ikke virkede mere af samme årsag og de derfor kunne lave den i samme omgang. På dette tidspunkt holder bilen allerede hos værkstedet, da den er blevet kørt derud med autohjælp, så jeg har ikke selv afprøvet nøglen, men blot afleveret den. Jeg kontakter derfor værkstedet for at få forklaret dette. Værkstedet kan heller ikke genkende forløbet som Alm. Brand beskriver det, så jeg har derfor tirsdag d. 29. april anmodet Alm. Brand om aktindsigt i samtalen imellem Alm. Brand og [værksted], for at kunne komme med en endelig kommentar. Jeg afventer stadig svar fra Alm. Brand og jeg beder derfor om udsættelse."

Ankenævnet for Forsikring

6.

103107

Selskabet har i kommentar af 26/6 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Klageren har fremlagt skrivelse fra den mekaniker, som selskabets skadeinspektør har talt med vedrørende udlevering af nøgler til klagerens bil.

Selskabet ønsker at fremlægge optagelsen af telefonsamtalen, så ankenævnet selv har mulighed for at forholde sig til samtalens indhold.

Selskabet skal derfor forespørge, om klageren vil foranledige, at der indhentes samtykke fra mekanikeren til, at samtalen forelægges for ankenævnet?"

Klageren har i kommentar af 2/7 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Jeg ikke er deltagende i samtalen mellem Alm. brand og [værksted] og er derfor uforstående overfor hvorfor jeg skal indhente samtykke for Alm. Brand.

Jeg har derudover ikke viden om hvordan man udarbejder en samtykkeerklæring, hvad denne lovpligtigt skal indholde eller hvordan man indhenter et gyldigt samtykke. Jeg ønsker derfor ikke at være ansvarlig for at indhente dette."

Selskabet har i kommentar af 25/8 2025 til nævnet bl.a. anført:

"Selskabet har gentagne gange forsøgt at få mekaniker [...] fra [værksted] til at give samtykke til, at telefonsamtalen mellem ham og selskabets skadeinspektør kan fremlægges i sagen. Han er dog desværre ikke vendt tilbage på selskabets henvendelser.

Som bilag G fremlægges derfor transskription af hele telefonsamtalen mellem selskabets skadeinspektør og mekanikeren vedrørende klagerens nøgler.

Selskabet henviser til sit indlæg fra den 25. april 2025 og har ikke yderligere bemærkninger til sagen."

Nævnet har fået forelagt bilag fra sagen, hvoraf nogle gengives nedenfor. Af faktura af 20/2 2024 fra værksted fremgår bl.a.:

"Fjernbetjening, Nøgle 2 Styk"

Af salgsannonce af 31/8 2024 fra Bilbasen fremgår bl.a.:

"[klagerens bil] 180.000 kr."

Af erstatningsopgørelse af 25/10 2024 fra selskabets taksator fremgår bl.a.:

"[bilmærke]

...

2010

...

190.000,00 kr. incl. moms

...

Erstatningsbeløbet er fastsat med forbehold af forsikringsselskabets erstatningspligt."

Af værkstedets kommentar (udateret) indhentet af klageren fremgår bl.a.:

"Opkaldstager fra Alm. Brand, skadeinspektør.

Sagens forløb: ...

Der er blevet konstateret ved modtagelsen af bilen, ..., at nøglerne ikke virkede - som der også står skrevet.

Udførslen af arbejdet: Under ingen omstændigheder udskifter jeg/vi en nøgle uden er klar årsag, herunder en klar defekt, som gør nøglen ubrugelig og uden funktion.

Begge nøgler udskiftes, da begge originale nøgler er defekte. Nøglebladet kan godt fremstå 'uens' i

form af en stjerne på det ene billede og ej på det andet, da man godt kan genbruge selve nøglebladet. Årsagen til defekten fandtes i det infrarøde signal i begge nøgler.

Vores normale procedure:

- Der bliver kodet nye nøgler til bilerne, enten via anden nøgle eller via selve bilen.
- De defekte nøgler bliver destrueret, sorteret korrekt og dernæst smidt ud.
- Vi udleverer ALDRIG defekte nøgler. Vi destruerer ALTID defekte nøgler. Det vil sige, at hverken [klageren] eller andre kunder får udleveret defekte nøgler, andet er slet ikke sandsynligt.
- Vi dokumenterer altid forløbet i vores systemer, udarbejder arbejdskort
- vi dokumenterer årsagen, hvilket arbejdet der er udført og hvad der er udleveret, og dernæst betalt for.

Ovenstående er en fuldstændig vanlig og normal procedure.

Jeg kan slet ikke forestille mig andet, eller se, at det skulle være anderledes, end at jeg har fulgt den vanlige og normale procedure for enhver udskiftning af defekte nøgler.

Vi udskifter så mange nøgler, en helt almindelig daglig arbejdsopgave der udføres og det er absolut ikke realistisk, at det ikke skulle have været foregået fuldstændig som vi plejer.

[Klageren] har modtaget to nye nøgler. Defekte nøgler, originale eller ej kan ikke bruges, har ingen værdi eller funktion, og vores normale procedure med destruktion kan ikke være andet, end fulgt.

Der kan medsendes det udarbejdede arbejdskort i forbindelse med henvendelsen fra [klageren] samt modtagelsen af bilen i forbindelse med udskiftning af nøgler.

- Hvem har konkluderet, eller overhovedet kan konkludere, at man ikke kan lave nye nøgler til den bil, uden at have en original? Nu er det vores speciale, så jeg vil meget gerne understrege, at det kan godt lade sig gøre - så længe man har bilen. Det er usandt, hvad opkaldstager fortæller.

Det udførte arbejde bliver tiltalt som værende 'kinesernøgler', hvilket belæg har I for, at konkludere, at de er det? Usandt og komplet krænkende udtalelse.

- Bilen ER tyvetækkelig, I konkluderer, at bilen ikke kan stjæles uden en nøgle - MEN det kan den faktisk. I ser det som usandsynligt - MEN det er jo sandsynligt.

Den såkaldte samtale imellem opkaldstager og jeg, som helt oprigtigt er med til, at der er uoverensstemmende forklaringer:

Telefonsamtalen opstartes kort og hurtigt. Jeg ved ikke hvad formålet er med denne samtale, og jeg ved heller ikke hvad opkaldet drejer sig om, inden der meget kort, med meget vagt stemmeleje bliver fortalt, at samtalen optages. Det står mig meget uklart, hvorfor samtalen optages?

Jeg har ingen mulighed for, at forberede mig inden samtalen - men det har opkaldstager! Så den såkaldte samtale bliver brugt som et decideret bevis, men forudsætningerne for samtalen er ikke optimale fra min side af, hvor jeg bliver afbrudt midt i en arbejdsopgave.

Opkaldstager fortæller meget hurtigt, at det KUN tager et minut, hvilket efterfølgende sender mig et klart signal om, at opkaldstager kun havde et formål med samtalen, og det var, at der blev sagt det han gerne ville høre. Når man får af vide, at samtalen kun tager et minut, så virker det ubetydeligt og som en samtale jeg godt kan have imens jeg arbejder. Opkaldstager nævner også så fint hele tiden, at 'det tænkte han nok'. Samtalen er åbenlys udfyldestgørende, og opkaldstager har et direkte forudbestemt mål, som han kun leder hen imod. Han fortæller mig, at det kun tager et minut, inden han overhovedet har fortalt, hvad det drejer sig om.

Enhver kan høre i samtalen, at jeg er i tvivl og ikke husker optimalt, derudover er det meget tydeligt, at opkaldet modtages midt i mit arbejde, hvor jeg har hænderne i flere arbejdsopgaver. Jeg har rygende travlt, og er åbenlyst igang med mit arbejde samtidig.

Opkaldstager har med sit bevidste formål med samtalen, en meget tydelig indøvet måde, at styre og lede samtalen - ordene bliver drejet og vendt, samtidig med, at det både høres tydeligt, at ordene bliver lagt i mund - og det er også det jeg føler meget klart.

En såkaldt samtale som er kort, hurtig og på særdeles uprofessionel måde, nærmest 'venskabsagtig' med konstante personlige referencer fra opkaldstagers side - MED IGEN ET MEGET KLART FORUDBESTEMT MÅL.

Dialogen er ikke med spørgende henblik, men med konstaterende referencer og direkte ledende spørgeteknik. En komplet manipulerende opkaldstager, vil jeg meget gerne konstatere efter jeg har haft mange refleksioner om den samtale.

Jeg vil endnu engang gerne understrege, at jeg vitterligt ikke udfører udskiftning af nøgler på anden vis, end den beskrevne normale procedure.

Lyt til samtalen igen, det er en afsenderorienteret, kontrolleret og styret proces, fra start til slut!

Endvidere vil jeg endnu engang gerne påpege på dybt bekymrende vis, at opkaldstager henstiller mit arbejde som værende 'kinesernøgler'. Hvilken nedladende, udvidende og ukorrekt måde, at omtale mit udførte arbejde på. Igen hvilket grundlag/belæg er der for ovenstående?"

Af selskabets transskription af telefonsamtale mellem værksted/mechaniker [M] og skadeinspektør [SI] fremgår bl.a.:

"M: 'Det er [M].'

SI: 'Hej [M]. Det er ... fra Alm.Brand skadeinspektion.'

M: 'Hejsa.'

SI: 'Har du lige, har du lige et minut, du kan snakke med mig?'

M: 'Ja.'

SI: 'Det var fordi, jeg talte med ... først, som sagde, at jeg skulle tale med dig.'

M: 'Ja'

SI: 'Jeg skal lige sige, at når vi ringer ud, så optager vi jo samtaler. Det er vores system, der gør det, men jeg skal bare altid informere om det.'

M: 'Ja. Ja.'

SI: 'Det er fordi, jeg har en sag, øh, du kender ham nok godt, [klageren].'

M: 'Ja.'

SI: 'Der har mistet sin bil'

M: 'Ja'

SI: 'Der har du lavet nogle nøgler, eller fået ... til at lave nogle nøgler, til ham.'

M: 'Ja, det er rigtigt.'

SI: 'Kan du huske forløbet omkring det her?'

M: 'Det kan jeg sagtens. Forløbet var, at manden havde været på arbejde oppe på æh i byen.'

SI: 'Ja.'

M: 'Og æh hvad hedder det, og så kommer han ud og hans bil vil ikke starte.'

SI: 'Ja.'

M: 'Og så får jeg den herud, æhm, så kører Falck den ud til mig.'

SI: 'Ja.'

M: 'Og jeg går ud og prøver og tænker, at det eller finder ud af, at det er rigtigt nok, det gider den ikke.'

SI: 'Nej.'

M: 'Den er helt død, og så mistænker jeg først ratlåsen, men æh jeg har set før, vi har haft før, at nøglerne dør på dem, det der er indeni.'

SI: 'Ja.'

M: 'Og så kan den ikke starte.'

SI: 'Nej.'

M: 'Og så hører jeg ham, om han har en derhjemme, en ekstra.'

SI: 'Ja.'

M: 'Og det har han.'

SI: 'Ja, ja.'

M: 'Men at æh at fjernbetjeningen æh ikke virker på den nøgle. Så han har aldrig brugt den.'

SI: 'Ja, ja, nej, nej.'

M: 'Så får jeg den nøgle ud, og den kan så godt starte bilen, og så laver vi så to nye, ik.'

SI: 'Yes, yes.'

M: 'Til ham. Ja. Så han har to fuldt funktionsdygtige.'

SI: 'Så han, ja ja, det er også det, jeg kan se på regningen og det hele. Dem har han også...'

M: 'Ja.'

SI: '...givet mig, ik, så.'

M: 'Ja. Jo, jo.'

SI: 'Hvad så med den nøgle, han kom med?'

M: 'Jamen han fik de gamle med hjem. Altså.'

SI: 'Okay.'

M: 'Ja. Ja. Jeg kan ikke, jeg kan ikke huske, jeg tror han, (*kort pause*) jeg mener, at han fik den (*kort pause*)...

SI: 'Der kunne...'

M: '...med hjem

SI: '...starte bilen, tænker jeg.'

M: '...der kunne starte bilen. Ja, ja, den der ville kunne starte bilen, ik. Så han havde...'

SI: 'Ja, ja, fordi ellers ville han aldrig nogensinde.'

M: 'Øh nej, nej, jeg tror faktisk, jeg tror faktisk, jeg gav ham det hele.'

SI: 'Ja, ja.'

M: 'Fordi, så, så kunne han jo, jeg gav ham det hele, fordi så kunne han se...'

SI: 'Ja.'

M: '...at æh, at det, at vi havde skiftet dem, ik...'

SI: 'Ja.'

M: '...så det ikke var noget, eller lavet nye.'

SI: 'Ja, ja, selvfølgelig.'

M: 'Ja, ja.'

SI: 'Ja, men æh.'

M: 'Hvad der så er sket, det ved jeg ikke.'

SI: 'Nah, nah, næh, næh, næh fordi man kan sige, at når man laver de her kinesernøgler, så skal man jo have den originale nøgle for at kunne kopiere den, jo. Så det passer meget godt, at du har haft en ude, der kunne starte den jo, men det kunne godt være, at fjernbetjeningen...'

M: 'Ja, ja.'

SI: '...ikke kunne låse den op...'

M: 'Ja, ja, man kan jo altid *uforståeligt ord* igen.'

SI: '...men spyddet vil jo altid kunne låse den op.'

M: 'Ja, ja, lige præcis. Ja, ja, ja.'

SI: 'Så der er ikke noget der, nej. Jamen, jeg har fået de to uoriginale nøgler af ham, men jeg har selv været ude for det samme, jeg havde også en 211'er engang. Og der *uforståeligt ord*, der fik jeg det fra [bilmærke]. Der skulle jeg bare aflevere mit æh mit pas og min registreringsattest, men som ... jo også sagde til mig, det, det med de uoriginale nøgler der, når I skal lave dem, det man skulle med dén model, så skal du have en, der kan, der kan omgå startspærret, ellers kan du ikke lave den.'

M: 'Nej, nej, lige præcis. Ja, ja.'

SI: 'Jamen jeg tænkte også, at historien var sådan, så arbejder jeg bare videre med det, ik, så.'

M: 'Ja, ja, jamen æh og jeg har, nu Sermi var jo ikke 100% indført lige der jo, æh...'

SI: 'Nej.'

M: '...da de nøgler blev lavet.'

SI: 'Nej, nej.'

M: 'I dag der skal du jo have alt, jo. Men jeg har også, vi var også begyndt på det der, så jeg har, jeg ved ikke, om du har set fakturaen, der er også kørekortnummer, det ved jeg faktisk ikke om det fremgår af den faktura, men det er skrevet på.'

SI: 'Nej, det gør det ikke, så nej nej.'

M: 'Det fremgår af mit.'

SI: 'Ja, ja, det er også fint nok.'

M: 'Ja, ja.'

SI: 'Men i dag der ved jeg, der skal man jo, hvis man skal have en ny nøgle, jeg havde en SLK, hvor jeg skulle have en ekstranøgle til.'

M: 'Ja.'

SI: 'Der måtte jeg aflevere registreringsattest og pas og hele lortet ved *uforståeligt ord*.'

M: 'Ja, lige præcis, ja lige nøjagtigt. For at man kan se, at det er dig, der ejer bilen.'

SI: 'Ja, ja.'

M: 'Det er jo det, det er der for.'

SI: 'Ja, og det kunne jeg gøre uden, at komme med nogen nøgler, men det kan man sgu ikke med de uoriginale, eller det kunne man ikke i hvert fald. Så.'

M: 'Nej nej, det er også kun [bilmærke] og BMW, der kan, altså ja ...'

SI: 'Ja, ja.'

M: '...de andre kan jeg jo også bestille, men der *uforståeligt ord* derop, ik...'

SI: 'Ja, ja, men her der kan man selv gøre det og så selv kode, hvis man har en, der kan starte bilen.'

M: 'Jo, lige præcis. Lige nøjagtigt.'

SI: 'Ja, men så arbejder jeg bare videre med det. Men jeg tænkte godt, at det var sådan her det hang sammen.'

M: 'Jo jo, det er det. Det er det. Ja.'

SI: 'Bilen er jo desværre væk, jo.'

M: 'Ja, ja, ja, ja det har han godt fortalt mig.'

SI: 'Ja, ja, så, men det arbejder jeg videre med, det er jo.'

M: 'Ja.'

SI: 'Vi klarer os selv. Jeg skulle bare sådan lige høre historien ind til nøgler og det her.'

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"3.2 Hvilke skader dækker forsikringen?"

Forsikringen dækker alle skader på bilen og tab af bilen ved tyveri eller røveri.

...

Derudover dækker forsikringen ikke de skader, der er nævnt herunder...

3.2.5 Skade, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed."

Nævnet udtaler:

Klageren anmeldte den 11/10 2024, at hans bil om natten var blevet stjålet fra en parkeringsplads ved klagerens arbejdsplads. Selskabet har afvist dækning med henvisning til, at klageren ikke har løftet bevisbyrden for, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Klageren ønsker dækning.

Klageren har anført, at han har svaret på alle spørgsmål og været i dialog med politiet om, hvordan han skulle forholde sig i sagen. Han er på intet tidspunkt blevet oplyst om, at han selv havde ansvaret for at undersøge sagen. Det ville have været en væsentlig information at give tidligt i forløbet, da mulighederne for at undersøge er besværliggjort af, at der gik 40 dage fra tyveriet til afgørelsen. Klageren har anført, at der i forsikringsbetingelserne står, at kaskoforsikringen dækker tyveri. Der står intet om, at den ikke dækker, hvis bilen har startspærre. Klageren har anført, at der er ikke forskel på de oplysninger, som han har givet til selskabet og på værkstedets oplysninger til selskabet. Klageren har anført, at bilen har fået lavet 2 nye nøgler i februar 2024, da de 2 nøgler, som han havde, ikke virkede længere. Værkstedet oplyste, at det infrarøde signal i nøglerne til bilen var gået i stykker. Værkstedet foreviste de to gamle nøgler som bevis på, at de havde lavet to nye nøgler, og efterfølgende aftalte de, at værkstedet skulle kassere de gamle nøgler, da de ikke virkede længere. Værkstedet har efterfølgende oplyst ham om, at de har oplyst selskabet, at de ikke kan huske, hvad der er sket med nøglerne, da de dagligt laver mange nøgler, og at det er længe siden, at nøglerne er blevet lavet. Klageren har anført, at taksatoren har vurderet bilen til 190.000 kr., hvilket ikke er en beskeden værdi. Bilen havde trods dens alder meget unikt ekstra udstyr. Klageren har anført, at efter politiets udsagn er det ikke utænkeligt, at udstyr i god stand som fælge, sæder mm. sælges, og erstattes med billigere dele, hvorefter bilen sælges i udlandet. Klageren har anført, at selve parkeringspladsen ikke er aflåst og/eller afspærret.

Selskabet har anført, at kørsel uden nøgle kun kunne ske ved omgåelse af startspærre med specialudstyr. Selskabet har anført, at det er nødvendigt at være i besiddelse af en original funktionsdygtig nøgle for at kunne lave en kopi, som kan omgå en startspærre. Værkstedet har modsat klageren oplyst, at de fik indleveret en funktionsdygtig nøgle, som de kunne bruge til at starte bilen og til at lave de to kopier, hvorfor klageren må have været i besiddelse af en nøgle, der

Ankenævnet for Forsikring

13.

103107

virkede. Det kan derfor lægges til grund, at klageren var i besiddelse af en funktionsdygtig nøgle i januar 2024, hvor han fik lavet de to kopier. Selskabet har anført, at klageren har oplyst, at de to gamle nøgler blev hos værkstedet, da de ikke virkede. Værkstedet har dog oplyst, at de to gamle nøgler blev udleveret til klageren sammen med de nye nøgler. Det har formodningen imod sig, at værkstedet skulle have beholdt de to gamle nøgler til bilen og særligt den, som fortsat var funktionsdygtig. Selskabet har anført, at klageren ikke har kunnet dokumentere, at nøglerne er destruerede, og at det er overvejende sandsynligt, at der har været minimum tre funktionsdygtige nøgler til bilen, hvoraf klageren kun har udleveret to, som ikke var ens. Selskabet har anført, at der er uoverensstemmende forklaringer fra klageren og værkstedet omkring, hvorvidt det var den ene eller begge nøgler, som ikke virkede, og hvem der efter kopieringen af nøglerne fik de gamle nøgler i sin varetægt. Selskabet har anført, at bilen var til salg. Selskabet har anført, at bilen ikke var tyvetækkelig.

Det fremgår af faktura af 20/2 2024 fra værksted, at klageren har købt "Fjernbetjening, Nøgle 2 Styk".

Det fremgår af salgsannonce af 31/8 2024, at klagerens bil har været til salg for 180.000 kr. inkl. moms.

Det fremgår af erstatningsopgørelse af 25/10 2024 fra selskabets taksator, at han har vurderet bilen til 190.000 kr. inkl. moms.

Det fremgår af selskabets transskription af telefonsamtale mellem værksted/mechaniker [M] og skadeinspektør [SI], at "Det er fordi, jeg har en sag, øh, du kender ham nok godt, [klageren] ... Der har mistet sin bil ... Der har du lavet nogle nøgler ... Kan du huske forløbet omkring det her? M: Det kan jeg sagtens. Forløbet var, at manden havde været på arbejde oppe på æh i byen ... og så kommer han ud og hans bil vil ikke starte ... Og så hører jeg ham, om han har en derhjemme, en ekstra ... det har han ... Men at æh at fjernbetjeningen æh ikke virker på den nøgle. Så han har aldrig brugt den ... Så får jeg den nøgle ud, og den kan så godt starte bilen, og så la-

ver vi så to nye ... Ja. Så han har to fuldt funktionsdygtige ... SI: Hvad så med den nøgle, han kom med? M: Jamen han fik de gamle med hjem. Altså. SI: Okay. M: Ja. Ja. Jeg kan ikke, jeg kan ikke huske, jeg tror han, (*kort pause*) jeg mener, at han fik den (*kort pause*) ... med hjem ... jeg tror faktisk, jeg gav ham det hele ... Fordi, så, så kunne han jo, jeg gav ham det hele, fordi så kunne han se... at vi havde skiftet dem, ik... Hvad der så er sket, det ved jeg ikke. SI: Nah, nah, næh, næh, næh fordi man kan sige, at når man laver de her kinesernøgler, så skal man jo have den originale nøgle for at kunne kopiere den, jo. Så det passer meget godt, at du har haft en ude, der kunne starte den jo, men det kunne godt være, at fjernbetjeningen... ikke kunne låse den op ... men spyddet vil jo altid kunne låse den op. M: Ja, ja, lige præcis. Ja, ja, ja. SI: Så der er ikke noget der, nej. Jamen, jeg har fået de to uoriginale nøgler af ham, men jeg har selv været ude for det samme, jeg havde også en 211'er engang. Og der *uforståeligt ord*, der fik jeg det fra [bilmærke]. Der skulle jeg bare aflevere mit æh mit pas og min registreringsattest, men som ... jo også sagde til mig, det, det med de uoriginale nøgler der, når I skal lave dem, det man skulle med dén model, så skal du have en, der kan, der kan omgå startspærret, ellers kan du ikke lave den. M: Nej, nej, lige præcis. Ja, ja. SI: Jamen jeg tænkte også, at historien var sådan, så arbejder jeg bare videre med det, ik, så. M: Ja, ja, jamen æh og jeg har, nu Sermi var jo ikke 100% indført lige der jo, æh... da de nøgler blev lavet ... I dag der skal du jo have alt, jo. Men jeg har også, vi var også begyndt på det der, så jeg har, jeg ved ikke, om du har set fakturaen, der er også kørekortnummer, det ved jeg faktisk ikke om det fremgår af den faktura, men det er skrevet på. SI: Nej, det gør det ikke, så nej nej ... Men i dag der ved jeg, der skal man jo, hvis man skal have en ny nøgle, jeg havde en SLK, hvor jeg skulle have en ekstranøgle til ... Der måtte jeg aflevere registreringsattest og pas og hele lortet ved *uforståeligt ord*. M: Ja, lige præcis, ja lige nøjagtigt. For at man kan se, at det er dig, der ejer bilen ... SI: Ja, og det kunne jeg gøre uden, at komme med nogen nøgler, men det kan man sgu ikke med de uoriginale, eller det kunne man ikke i hvert fald. Så. M: Nej nej, det er også kun [bilmærke] og BMW, der kan, altså ja ... SI: Ja, ja. M: ... de andre kan jeg jo også bestille, men der *uforståeligt ord* derop, ik... SI: Ja, ja, men her der kan man selv gøre det og så selv kode, hvis man har en, der kan starte bilen. M: Jo, lige præcis".

Det fremgår af værkstedets kommentar (udateret) indhentet af klageren, at "Under ingen omstændigheder udskifter jeg/vi en nøgle uden en klar årsag, herunder en klar defekt, som gør nøglen ubrugelig og uden funktion. Begge nøgler udskiftes, da begge originale nøgler er defekte. Nøglebladet kan godt fremstå 'uens' i form af en stjerne på det ene billede og ej på det andet, da man godt kan genbruge selve nøglebladet. Årsagen til defekten fandtes i det infrarøde signal i begge nøgler. Vores normale procedure: - Der bliver kodet nye nøgler til bilerne, enten via den anden nøgle eller via selve bilen. - De defekte nøgler bliver destrueret, sorteret korrekt og dernæst smidt ud. - Vi udleverer ALDRIG defekte nøgler. Vi destruerer ALTID defekte nøgler. Det vil sige, at hverken [klageren] eller andre kunder får udleveret defekte nøgler, andet er slet ikke sandsynligt. - Vi dokumenterer altid forløbet i vores systemer, udarbejder arbejdskort - vi dokumenterer årsagen, hvilket arbejdet der er udført og hvad der er udleveret, og dernæst betalt for. Ovenstående er en fuldstændig vanlig og normal procedure. Jeg kan slet ikke forestille mig andet, eller se, at det skulle være anderledes, end at jeg har fulgt den vanlige og normale procedure for enhver udskiftning af defekte nøgler. Vi udskifter så mange nøgler, en helt almindelig daglig arbejdsopgave der udføres og det er absolut ikke realistisk, at det ikke skulle have været foregået fuldstændig som vi plejer. [Klageren] har modtaget to nye nøgler. Defekte nøgler, originale eller ej kan ikke bruges, har ingen værdi eller funktion, og vores normale procedure med destruktion kan ikke være andet, end fulgt. Der kan medsendes det udarbejdede arbejdskort i forbindelse med henvendelsen fra [klageren] samt modtagelsen af bilen i forbindelse med udskiftning af nøgler. - Hvem har konkluderet, eller overhovedet kan konkludere, at man ikke kan lave nye nøgler til den bil, uden at have en original? Nu er det vores speciale, så jeg vil meget gerne understrege, at det kan godt lade sig gøre - så længe man har bilen ... Bilen ER tyvetækkelig, I konkluderer, at bilen ikke kan stjæles uden en nøgle - MEN det kan den faktisk. I ser det som usandsynligt - MEN det er jo sandsynligt. Den såkaldte samtale imellem opkaldstager og jeg, som helt oprigtigt er med til, at der er uoverensstemmende forklaringer: Telefonsamtalen opstartes kort og hurtigt. Jeg ved ikke hvad formålet er med denne samtale, og jeg ved heller ikke hvad opkaldet drejer sig om, inden der meget kort, med meget vagt stemmeleje bliver fortalt, at samtalen optages. Det står mig meget uklart, hvorfor samtalen optages? Jeg har ingen mulighed for, at forberede mig inden samtalen - men det har opkaldstager! SÅ

den såkaldte samtale bliver brugt som et decideret bevis, men forudsætningerne for samtalen er ikke optimale fra min side af, hvor jeg bliver afbrudt midt i en arbejdsopgave. Opkaldstager fortæller meget hurtigt, at det KUN tager et minut, hvilket efterfølgende sender mig et klart signal om, at opkaldstager kun havde et formål med samtalen, og det var, at der blev sagt det han gerne ville høre. Når man får af vide, at samtalen kun tager et minut, så virker det ubetydeligt og som en samtale jeg godt kan have imens jeg arbejder. Opkaldstager nævner også så fint hele tiden, at 'det tænkte han nok'. Samtalen er åbenlys udfyldestgørende, og opkaldstager har et direkte forudbestemt mål, som han kun leder hen imod. Han fortæller mig, at det kun tager et minut, inden han overhovedet har fortalt, hvad det drejer sig om. Enhver kan høre i samtalen, at jeg er i tvivl og ikke husker optimalt, derudover er det meget tydeligt, at opkaldet modtages midt i mit arbejde, hvor jeg har hænderne i flere arbejdsopgaver. Jeg har rygende travlt, og er åbentlyst igang med mit arbejde samtidig. Opkaldstager har med sit bevidste formål med samtalen, en meget tydelig indøvet måde, at styre og lede samtalen - ordene bliver drejet og vendt, samtidig med, at det både høres tydeligt, at ordene bliver lagt i mund - og det er også det jeg føler meget klart. En såkaldt samtale som er kort, hurtig og på særdeles uprofessionel måde, nærmest 'venskabsagtigt' med konstante personlige referencer fra opkaldstagers side - MED IGEN ET MEGET KLART FORUDBESTEMT MÅL. Dialogen er ikke med spørgende henblik, men med konstaterende referencer og direkte ledende spørgeteknik. En komplet manipulerende opkaldstager, vil jeg meget gerne konstatere efter jeg har haft mange refleksioner om den samtale. Jeg vil endnu engang gerne understrege, at jeg vitterligt ikke udfører udskiftning af nøgler på anden vis, end den beskrevne normale procedure".

Det fremgår af selskabets brev af 23/4 2025, at "Klageren har oplyst, at bilen har holdt parkeret ved ... næsten hver nat, da han arbejder som ... fra kl. 19 aften til kl. 7 om morgenen. Det er også herfra, at bilen blev stjålet".

Det fremgår af forsikringsbetingelserne, at "Forsikringen dækker alle skader på bilen og tab af bilen ved tyveri eller røveri ... Derudover dækker forsikringen ikke ... Skade, der er forvoldt med forsæt eller ved grov uagtsomhed".

Nævnet bemærker, at det er klageren, der skal godtgøre, at der er indtrådt en dækningsberettigende forsikringsbegivenhed.

Efter en gennemgang af sagen finder nævnet, at klageren har godtgjort, at bilen er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Nævnet finder, at selskabet ikke har bevist, at forsikringens dækningsundtagelser finder anvendelse. Selskabet har derfor ikke været berettiget til at afvise dækning. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i henhold til aftalegrundlaget.

Nævnet har blandt andet lagt vægt på, at det efter en samlet vurdering må anses for betænkeligt at fastslå, at klageren på tyveritidspunktet var i besiddelse af 3 bilnøgler. Nævnet bemærker i den forbindelse, at værkstedets medarbejder fremstår ganske usikker på, hvorvidt klageren fik den fungerende bilnøgle tilbage sammen med de 2 nye bilnøgler. Nævnet bemærker videre, at klageren heroverfor har oplyst, at han ikke modtog denne bilnøgle tilbage. Nævnet bemærker videre, at selskabet har modtaget 2 bilnøgler fra klageren.

Nævnet har også lagt vægt på, at det på baggrund af værkstedets udtalelser ikke kan udelukkes, at der findes udstyr til omgåelse af bilens startspærresystem. Nævnet bemærker i den forbindelse, at selskabet heroverfor ikke har godtgjort, i hvilket omfang det er muligt at omgå bilens startspærresystem. Nævnet bemærker endvidere, at klagerens bil er fra 2010.

Nævnet har desuden lagt vægt på, at bilen ikke blev stjålet fra et uvant sted, idet bilen ifølge klageren blev stjålet fra en parkeringsplads ved klagerens arbejdsplads, hvor bilen holdt parkeret næsten hver nat, når han var på arbejde.

Nævnet bemærker videre, at bilen ikke kan afvises at være tyvetækkelig, uanset at bilen er fra 2010, idet der er tale om et eksklusivt bilmærke, og idet selskabets taksator har vurderet bilens værdi til 190.000 kr.

Ankenævnet *for* Forsikring

18.

103107

Det, som selskabet i øvrigt har anført, kan ikke føre til andet resultat.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Selskabet, Alm. Brand Forsikring A/S, skal anerkende, at klagerens bil er bortkommet ved et dækningsberettigende tyveri. Selskabet skal genoptage sagsbehandlingen og skal yde dækning i henhold til aftalegrundlaget. Erstatningen forrentes i henhold til forsikringsaftalelovens § 24.

Klagegebyret tilbagebetales.



Peter Thønnings